

La calidad de los servicios en las bibliotecas del CSIC 1990 - 1994

Teresa Malo de Molina

Isabel Quintana

Unidad de Coordinación de Bibliotecas del CSIC

Resumen: En esta comunicación se evalúan dos servicios fundamentales en las bibliotecas del CSIC: el servicio de préstamo interbibliotecario y el servicio de referencia. Se aportan y analizan los datos más actuales relativos a la red de bibliotecas, y se extraen conclusiones sobre la calidad de estos servicios. El préstamo interbibliotecario se muestra muy consolidado y con resultados positivos, mientras que en el servicio de referencia queda aún mucho por hacer.

Abstract: In this proceeding, two services are going to be evaluated in the Library Network of CSIC: Interlibrary Loan Service and Reference Service. Current data are provided of both services, and conclusions about the quality of these services are taken from them. The Interlibrary Loan Service seems to be strongly consolidated with positive results, but in the Reference Service there is still a long way to walk.

Introducción

El CSIC es el mayor organismo dedicado a la investigación en España, con un presupuesto de 53.000 millones de pesetas y más de 3.600 investigadores. Cada uno de sus casi noventa centros(1) cuenta con una biblioteca, y todas ellas forman la red de bibliotecas especializadas más importante del país.

La Red de Bibliotecas del CSIC nace realmente a partir de 1986, cuando se pone en marcha su proceso de automatización. Desde entonces hasta ahora, se han logrado muchos de los objetivos propuestos: contamos con catálogos colectivos informatizados, gestionados por el software Aleph, que están disponibles para cualquier investigador en línea a través de Internet, y se editan en Cd-Rom con actualizaciones periódicas. En este momento, incluyen la descripción de 417.624 libros y más de 40.000(2) títulos de revistas, además de otros materiales como mapas y fondo antiguo. Todo ello se completa con el directorio en línea de todas las bibliotecas integrantes.

Pero a medida que se consolidaba este proceso, se hacía cada vez más patente la necesidad de coordinar esfuerzos y conseguir una respuesta eficaz y ágil a la demanda generada. Por eso, el objetivo prioritario de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas, desde su creación en 1990, ha sido siempre impulsar y desarrollar los servicios bibliotecarios.

Lo primero que hay que tener en cuenta es que estas casi 90 bibliotecas son extraordinariamente heterogéneas. Hay algunas que cuentan tan sólo con 2.000 libros y una sola persona en plantilla, y hay otras con más de 100.000 volúmenes y plantillas superiores a las 15 personas. Tal diversidad se agrava por las diferencias de medios, infraestructura y preparación profesional de su personal que tienen los centros entre sí, y obstaculiza seriamente un desarrollo uniforme.

Por ello, la Unidad de Coordinación de Bibliotecas ha lanzado dos *proyectos-piloto* para desarrollar dos servicios prioritarios: el Servicio de Referencia y el Servicio de Préstamo Interbibliotecario. En algunos casos, la iniciativa de la Unidad ha servido para canalizar y organizar servicios ya activos y, en muchos otros, sus propuestas han sido el punto de arranque para la puesta en marcha de los mismos en bibliotecas que permanecían en letargo.

La evaluación que ahora presentamos refleja la evolución de ambos proyectos que, como se verá, han seguido desarrollos diferentes, y esperamos que sirva como marco para la reflexión necesaria que nos permita conseguir la máxima calidad de estos servicios.

Servicio de Referencia

En 1990 se inició un proyecto-piloto denominado *mesa de información bibliográfica*, destinado a impulsar el

Servicio de Referencia de las bibliotecas del CSIC. Después del curso organizado en diciembre, quince bibliotecas se comprometieron a formar parte de este proyecto. El compromiso suponía la puesta en marcha de una mesa de referencia en la sala de consulta, en la que el personal bibliotecario diera información continua a sus usuarios.

Después de llevar a cabo distintas acciones de apoyo al proyecto(11), en el año 92, hicimos un seguimiento del proyecto, y les pedimos que nos rellenaran una extensa encuesta sobre la marcha del servicio y que controlaran las consultas recibidas en la primera quincena de junio, rellenando un formulario por cada consulta. A esta convocatoria respondieron todas las bibliotecas comprometidas, y publicamos así las primeras estadísticas de este servicio.

En este año hemos decidido repetir la experiencia, pero esta vez enviando tanto la encuesta, como el formulario - que han sido actualizados -, a todas las bibliotecas de la red. Los datos que ahora presentamos nos permiten hacer una radiografía general de la situación actual, y evaluar los resultados.

Sin embargo, conviene antes que nada hacer unas cuantas precisiones previas.

Si los servicios de información han estado bastante abandonados en las bibliotecas españolas, el CSIC no ha sido una excepción a esta regla. Esto quiere decir que no existía casi ninguna experiencia al respecto, y que la escasa información que se proporcionaba al usuario se hacía de forma intuitiva y sin ninguna planificación. Por lo tanto, la mayor parte del personal carecía de la preparación suficiente para poner en marcha un servicio cualificado. Este desinterés se traducía en locales poco aptos y colecciones de referencia escasas y dispersas. Hay que añadir a todo ello, que el usuario natural de estos servicios, el investigador del CSIC, está acostumbrado a buscar por su cuenta las fuentes necesarias y es poco permeable a la posibilidad de que otros, especialmente los bibliotecarios, puedan orientarlos en tal búsqueda.

Datos generales

Aunque este panorama tiene a cambiar, el proceso es muy lento, como lo demuestran los datos que presentamos. Han contestado 60 bibliotecas a la encuesta general, lo que supone el 70'5 % de las bibliotecas de la red. De éstas, solo 43 cuentan con una mesa de información bibliográfica en la sala de lectura, y sólo 28 bibliotecas dicen contar con un bibliotecario especializado en referencia. La mayor parte de los centros se escuda en la falta de medios y de personal para justificar esta situación.

El servicio de referencia cubre la totalidad del horario de apertura de la sala en el 80 % de estas bibliotecas, pero el 11'5 % no cuenta con colección de referencia de libre acceso. En las que si la tienen, ésta está formada principalmente por material impreso, aunque el 55 % dispone además de repertorios y bases de datos en CD-Rom, y el 41'5 % tiene además material en microforma o disquette. Esta biblioteca de referencia se alimenta básicamente de adquisiciones específicas, más bien escasas y aisladas. Sólo el 11'6 % destina una partida presupuestaria especial para tal fin.

En cuanto a la formación de los usuarios, el 62 % de las bibliotecas no ha hecho nunca un curso específico, y sólo el 8 % recicla periódicamente a sus usuarios. Todas ellas, sin embargo, aseguran que realizan entrenamientos personalizados. De hecho, el 37 % de las mismas, afirma que la mayoría de sus usuarios sabe manejar los catálogos colectivos informatizados, aunque solo el 25 % dice que los consulten con frecuencia. Son pocas las bibliotecas que elaboran productos informativos generales, solo 9 de ellas han hecho una guía de la biblioteca y 16 un folleto explicativo. La mayor parte, el 33 % se ha limitado a redactar unas normas básicas de uso, y 13 de ellas han hecho algún tipo de chuleta para la consulta de los catálogos y bases de datos informatizados.

Respecto al acceso a la información electrónica, sólo el 40 % de las bibliotecas tienen equipos destinados al uso exclusivo del público, el resto comparte los equipos utilizados en la gestión bibliotecaria. Aunque todas las bibliotecas tienen acceso a las bases de datos producidas por el CINDOC, y la mayor parte de los bibliotecarios las utilizan en las búsquedas bibliográficas, el 70 % asegura que sus usuarios no las consultan directamente. Sólo 8 bibliotecas tienen acceso a bases de datos de pago, pero, en cambio, el 80 % accede a Internet, básicamente a través de Telnet o del gopher del CSIC, aunque el 17 % dice usar FTP (File Transfer Process) y acceder a WWW (World Wide Web). En Internet se consulta sobre todo catálogos de bibliotecas, siendo los OPAC's de las bibliotecas universitarias los que más interesan(12), y algunas bases de datos como UNCOVER, las distribuidas por DIALOG y STN.

De todas formas, los bibliotecarios son escasamente críticos con la calidad de este servicio, ya que el 41'5 % de las bibliotecas que han contestado, consideran que la situación del mismo en su centro es satisfactoria.

Muestreo de consultas

43 bibliotecas han enviado los formularios de control de las consultas recibidas en su servicio de referencia, en diferentes días de la primera quincena de junio. Algunas de ellas han controlado hasta 15 días laborales, pero la mayoría se limita a controlar solamente 8. Se han recibido en total 2.133, lo que supone una media por biblioteca de 6'2 consultas diarias, cifra bastante escasa, aún teniendo en cuenta que la mayor parte de los usuarios habituales conocen y manejan sus fuentes de información. De todas formas, esta media es muy poco real, ya que hay 9 bibliotecas con medias superiores a 10 consultas por día - la más alta corresponde a la biblioteca del *Centro de Investigaciones Biológicas* de Madrid, con 17'5 consultas diarias -, y hay 16 centros con medias inferiores a 3 consultas por día - la media más baja es de una consulta diaria en el *Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología* de Sevilla -. La zona geográfica más dinámica es, sin duda, Cataluña, con una media de 9'5 consultas diarias, donde la tradición histórica bibliotecaria y la formación reglada desde antiguo, han contribuido a conseguir un nivel profesional más alto. Le sigue en actividad Madrid, con una media de 7'5 consultas por día. La actividad de Andalucía, Valencia y resto de España, es mucho más pobre, entre 3 y 4 consultas diarias, muy por debajo de la media general, debido, probablemente, a que se trata de centros más pequeños y aislados, y de zonas donde los recursos de formación de los profesionales son mucho más pobres.

CONSULTAS POR AREAS TEMATICAS		
Areas	Códigos	Consulta/día
Biología y Biomedicina	BIO	10
Ciencia de los Materiales	MAT	4,34
Ciencia y T. de los Alimentos	ALI	6,16
Ciencias Agrarias	AGR	4,46
Física y T. Físicas	FIS	6
Química y T. Químicas	QUI	7,5
Humanidades y CC. SS.	HUM	6,4
Inf., Doc., y Bibliotecas	DOC	1,5
Recursos Naturales	REC	6,29

Las áreas temáticas en las que han contestado una proporción mayor de las bibliotecas integrantes son las de *Humanidades y Ciencias Sociales*, *Ciencia de los Materiales* y *Ciencia y Tecnología de los Alimentos*. Sin embargo, la media del número de consultas al día más alta corresponde al área de *Biología y Biomedicina* (10 consultas diarias), el área más dinámica, como ya apuntamos en la evaluación del préstamo interbibliotecario, seguida por la de *Química y Tecnología químicas*, (7'5 consultas diarias), que se apunta

claramente como área emergente. El resto de las áreas se mantiene en la media general, excepto el área de *Ciencias Agrarias* y el de *Ciencia de los Materiales*, querondan las cuatro consultas por día.

Parece que sería más lógico que las bibliotecas del área de *Humanidades y Ciencias Sociales* tuvieran más consultas que las demás, ya que el carácter acumulativo de la información manejada en este área, obliga a conocer gran cantidad de fuentes y, por lo tanto, es necesario buscar el asesoramiento profesional. Sin embargo, como ya dijimos antes, estos centros están empezando a salir de un letargo histórico, y los están haciendo con mucha fuerza, pero al fin y al cabo, la mayoría de ellos están empezando a organizar este servicio.

TIPO DE USUARIO		
Tipo de usuario	Número	Porcentaje
Investigador del CSIC	825	38,7
Investigador externo	450	21,1
Docente	123	5,8
Estudiante universitario	485	22,7
Otros	250	11,7
TOTAL	2133	100

Según la tabla y el gráfico anteriores, el usuario básico de las bibliotecas del CSIC es la comunidad científica, ya que entre los investigadores del CSIC y los investigadores externos, representan al 59'8 % de los usuarios. Hay que añadir, además, que la mayor parte de los usuarios categorizados en *Otros*, son becarios, lo cual añadiría otro 10 % más. No es sin embargo despreciable la presencia de estudiantes universitarios en nuestras bibliotecas, sobre todo teniendo en cuenta que la política de admisión en la mayor parte de los centros es bastante restrictiva para este tipo de usuario. De hecho, no suele aceptarse más que alumnos de segundo y tercer ciclo, pero para los estudiantes el acceso a bibliotecas especializadas, generalmente situadas en sitios céntricos, y con una escasa masificación, resultan una tentación muy fuerte.

TIPO DE PREGUNTA		
Tipo de pregunta	Número	Porcentaje
Direccional	73	3,4
Uso de la biblioteca	219	10,3
Localización de obra o revista	998	46,8
Petición de bibliografía	416	19,5
Dato concreto	202	9,5
Uso de las fuentes de información	183	8,6
Información sobre otros centros	42	2

TOTAL	2133	100
-------	------	-----

Respecto al tipo de pregunta, hemos aislado cada consulta a una sola categoría, aunque obviamente muchas de ellas resultan más complejas. El gráfico anterior demuestra que el servicio todavía no es muy sólido. La mayor parte de las preguntas, el 46'8 %, corresponden a peticiones de *localización de una obra o revista*, lo cual supone que el usuario llega previamente informado a la biblioteca. Las preguntas sobre el *uso de la biblioteca* representan un porcentaje bastante razonable, ya que en la mayoría de los casos las hacen usuarios nuevos. Las preguntas *direccionales* deberían eliminarse, porque derivan de una mala organización del espacio diseñado para el servicio.

Es curioso que las preguntas sobre el *uso de las fuentes* tengan un porcentaje tan escaso. En algunos centros esto se debe a que los usuarios habituales son muy expertos, pero en muchos otros centros refleja deficiencias en el servicio. No hay que desestimar el hecho de que enseñar el manejo de las fuentes de información, exige tiempo y dedicación por parte del bibliotecario, que puede no estar dispuesto a realizar este esfuerzo. Las preguntas sobre *otros centros* son las minoritarias, aunque muchas de las peticiones de localización a ciegas se resuelven indicando al usuario que acuda al centro pertinente dentro de los de la Red.

Por último, las dos categorías de preguntas que exigen una respuesta más cualificada son las peticiones de bibliografía y la búsqueda del dato concreto. Aunque el porcentaje de las peticiones de bibliografía no puede decirse que sea muy bajo, el 19'5 %, teniendo en cuenta el usuario con el que contamos, sería deseable que tuvieran un peso mayor. Las peticiones que piden un dato concreto representan una proporción muy baja, el 9'5 %, ya que en el ámbito de las bibliotecas especializadas, el servicio de referencia debería de dar una gran cantidad de información factual. El tiempo de resolución de la pregunta abunda en la escasa cualificación del servicio. Más del 77 % de las consultas se resuelven de forma inmediata, lo que significa que se da una respuesta muy plana. Es verdad que es posible que haya habido un cierto malentendido en la respuesta de esta parte del formulario, pues muchos bibliotecarios han considerado como inmediata la respuesta a la que se dedica un periodo de tiempo, pero cuyo proceso de respuesta se inicia en el mismo momento en que se plantea la pregunta.

USO DE LAS FUENTES		
Tipo de fuente	Número	Porcentaje
Catálogos y bibliografías	280	15
CIRBIC	963	51,5
CIRBIC-Libros	542	
CIRBIC-Revistas	393	
CIRBIC-Bibliotecas	28	
Bases de Datos	440	23,5
Bases de Datos en Cd-Rom	125	
Bases de Datos en línea	187	
Bases de Datos en Internet	128	
Otros	188	10
TOTAL	2133	100

La tabla y el gráfico anteriores muestra el uso de las fuentes utilizadas para las respuestas, agrupadas en cuatro categorías básicas: repertorios impresos, nuestros catálogos colectivos, las bases de datos y otros. Si la demanda informativa fundamental es la localización, es lógico que sean los catálogos colectivos de la red los más consultados. Dentro de ellos sorprende que se utilice más el catálogo colectivo de libros que el de revistas, como puede verse en el gráfico siguiente. Esto se explica seguramente porque la respuesta a las peticiones de bibliografía se resuelven en primera instancia consultando este catálogo, ya que el módulo de

búsqueda del sistema informatizado es idóneo para tal fin.

El uso de las bases de datos es bastante relevante, de hecho resulta sorprendente que sea superior al uso de repertorios impresos. En este sentido, hay dos aspectos a tener en cuenta, el primero es que la red de bibliotecas del CSIC goza de un excelente acceso a la información electrónica, gracias al desarrollo de las comunicaciones en el ámbito del organismo; el segundo es que en bibliotecas científicas, los repertorios impresos son casi irrelevantes. Donde tienen una importancia capital es en la información humanística que, como ya hemos dicho, es un área en pleno desarrollo.

El uso de bases de datos en Cd-Rom es equiparable al uso de Internet, aunque hay que aclarar que, como quedó antes señalado, a Internet se accede sobre todo para consultar catálogos de bibliotecas. Las bases de datos en línea que se consultan son fundamentalmente las producidas por el CINDOC, que están siendo muy explotadas por las bibliotecas de la red a partir de los dos últimos años. Su consulta resulta hoy día imprescindible, y encuentran en el catálogo colectivo de revistas el complemento ideal para la obtención de los artículos seleccionados.

Conclusiones

- El servicio de referencia en las bibliotecas del CSIC no ha hecho más que empezar a andar, probablemente porque hay que se empieza casi desde cero, y porque no existe una presión por parte de los usuarios para exigir su desarrollo. Este círculo vicioso solo podrá romperse con un esfuerzo extraordinario.
- Este esfuerzo necesita sobre todo una voluntad previa, firme y decidida, que incentive a los bibliotecarios a exigir las condiciones y medios necesarios, y a realizar el reciclaje profesional imprescindible.
- Hay que asumir que este proceso será mucho más lento que el seguido por el servicio de préstamo interbibliotecario, donde la mayor parte de los problemas pueden resolverse con una buena planificación administrativa. Aquí será necesario seguir distintos pasos:
- Acondicionar las salas de lectura de la forma más idónea, y establecer en cada una de ellas una mesa de información bibliográfica.

- Destinar el capital humano necesario a este servicio, intentando especializar a alguien de la plantilla, para que aborde su formación a través de la práctica, y la asistencia a cursos pertinentes.
- Estrechar la relación con los usuarios naturales para conocer sus necesidades de información, y romper la tradicional desconfianza que padecen.
- Crear y mantener buenas colecciones de referencia que sirvan de apoyo a la labor informativa.
- Apoyarse en los otros centros de la Red para compartir recursos, e intercambiar experiencias.
- Evaluar periódicamente los resultados obtenidos, para poder realizar una planificación seria que asegure la calidad del servicio.

Servicio de Préstamo Interbibliotecario

El proyecto-piloto destinado a desarrollar el préstamo interbibliotecario en las bibliotecas del CSIC, empezó en el año 1990 cuando se creó el grupo de trabajo que elaboró una *regulación general* de este servicio para todas las bibliotecas de la red, operativa a partir de febrero de 1991(3).

En diciembre de ese mismo año, se celebró un curso especializado a raíz del cual 20 bibliotecas se comprometieron a formar parte de este proyecto. Se les pidió que cumplimentaran unos formularios diseñados para el control de este servicio, y a principios de 1993 se editaron las primeras estadísticas relativas al año 92(4). A partir de ese momento, se invitó a todas las bibliotecas de la red a hacer un seguimiento de las transacciones efectuadas, y aunque la respuesta no ha sido total, se han sacado estadísticas anuales en las que cada vez participan más bibliotecas.

El 29 de marzo de 1995, la Junta de Gobierno del CSIC aprobó una nueva *Regulación del préstamo interbibliotecario en el CSIC*, y en esa fecha se hicieron públicas las primeras tarifas oficiales. Ambos hechos han supuesto al consolidación definitiva de este servicio en las bibliotecas de la red.

Análisis comparativo

La evolución a lo largo de las tres campañas efectuadas(5) - 1992, 1993 y 1994 -es extraordinariamente positiva. Como puede verse en la siguiente tabla, hay un incremento general en todos los ámbitos.

ANÁLISIS COMPARATIVO			
	1992	1993	1994
Número de bibliotecas	14	38	51
Número de transacciones	11809	29767	60694
Total de fotocopias	10481	27072	53099
Total de préstamos	1328	2695	7595
Transacciones por biblioteca	844	783	1190

El número de bibliotecas participantes ha crecido en un 264 %, pasando del 16'4 % del total de las bibliotecas de la red en 1992, a representar el 60 % de las mismas en 1994, lo cual es ya una participación muy relevante. Más significativo es aún el incremento en el número de transacciones, que aumenta en un 479 % desde el año 92 al 94. Este crecimiento queda bien patente en el gráfico adjunto, y supone un aumento significativo de la actividad de cada biblioteca, ya que la media de transacciones por biblioteca crece en un 41 %.

Respecto al tipo de transacción, se observa un crecimiento superior de las transacciones de préstamos de originales, que han aumentado en un 472 % frente al incremento en un 406 % de las transacciones de fotocopias. Esto se explica, probablemente, porque las bibliotecas se animan más a asumir el riesgo del envío de originales al contar con un servicio más consolidado, y que a partir de 1994 se ha producido una reactivación de las bibliotecas del área de Humanidades, que son las que básicamente realizan este tipo de transacciones.

La red de bibliotecas del CSIC tiene una estructura descentralizada en estrella, con 4 nodos independientes en Madrid, Sevilla, Barcelona y Valencia. Cada uno de estos nodos acoge la información de las bibliotecas de su zona geográfica, y cuenta con un coordinador/a representante de la Unidad de Coordinación en cada una de ellas. La denominación de resto de España se refiere a bibliotecas repartidas en distintas ciudades españolas alejadas del ámbito de influencia de cualquier nodo, que hasta ahora mantenían instalaciones independientes en pc. Actualmente estas instalaciones se están desmantelando y estas bibliotecas se están incorporando al nodo de Madrid, que es el que soporta el catálogo colectivo general.

Si desglosamos los datos del préstamo interbibliotecario por zonas geográficas(6), observamos que la situación ha cambiado en las dos campañas analizadas.

TRANSACCIONES POR ZONAS
.	Total de transacciones	.	Número de bibliotecas	.	Transacciones por biblioteca	.

	1993	1994	1993	1994	1993	1994
Andalucía	1085	10617	3	9	362	1180
Cataluña	8502	10059	7	9	1214	1117
Madrid	15645	32786	20	23	782	1425
Valencia	2424	2550	2	3	1212	850
Resto de España	2111	4682	6	7	352	669
Total	29767	60694	38	51		

Madrid es la zona que cuenta siempre con mayor número de transacciones - realiza el 52'5 % del total de transacciones de 1993 y el 54 % del total de 1994 -, lo cual es lógico ya que también es el nodo en el que participan más bibliotecas (el 45 % de las bibliotecas que contestan en 1994 y el 50'5 % del total); sin embargo, su actividad es escasa en la campaña del 93, con una media de transacción por biblioteca inferior a Cataluña y Valencia, y en 1994, por el contrario, alcanza la media de actividad más alta, como puede apreciarse en el gráfico siguiente.

El crecimiento más espectacular lo experimenta Andalucía, que triplica el número de bibliotecas participante y, lo que es más importante, la media de transacciones por biblioteca. Las bibliotecas del resto de España duplican también su tasa de actividad. En Cataluña y Valencia, sin embargo, aunque el número total de transacciones aumenta de un año a otro, la tasa de actividad disminuye - ligeramente en Barcelona, pero de forma importante en Valencia - debido, sin duda, a la incorporación de nuevas bibliotecas que tienen una actividad menor. Probablemente estos descensos se remonten en las campañas siguientes, pero lo lógico es que Madrid se consolide como zona más activa, ya que es la zona más representativa, en cuanto a número y variedad temática de sus bibliotecas, la que tiene el control del catálogo colectivo general, y además la que puede acceder a mayor diversidad y número de fuentes externas.

Las bibliotecas contestan los formularios dando en primer lugar el número y tipo de transacciones efectuadas, y después los nombres de los centros con los que interaccionan. Por razones de falta de control, estos datos no siempre coinciden, de tal forma que hay un porcentaje de transacciones de las que desconocemos el centro con el que se han realizado. Este tipo de transacciones no controladas aparecen en las tres campañas, sin embargo el porcentaje es cada vez menor, llegando a un 10 % en el año 94, que es una proporción aceptable. Analizando los centros con los que se interacciona, podemos concluir algunos aspectos interesantes.

TRANSACCIONES EXTERNAS			
	1992	1993	1994
Univer. españolas	683	3446	9776
Orga. españoles	443	1113	3171
Empresas	108	1282	1571
Centros extranjeros	520	866	1068
TOTAL	1754	6727	17580

Los centros externos cuentan con la ventaja de acceder fácilmente a nuestros catálogos colectivos, bien en línea o bien en Cd-Rom, permitiéndoles identificar sus peticiones de forma rápida y veraz, lo que convierte a las bibliotecas del CSIC en un centro suministrador potencialmente idóneo. Sin embargo, en este sentido no hay que olvidar que durante mucho tiempo el único interlocutor activo en el CSIC, y por lo tanto el utilizado,

ha sido el CINDOC, que ha actuado siempre como intermediario. El desarrollo del servicio de préstamo interbibliotecario en las bibliotecas ha estimulado la demanda, lo que se refleja claramente en el significativo aumento del número total de transacciones externas, que es de un 902 % del año 92 al año 94.

Como puede verse en el siguiente gráfico, las bibliotecas universitarias son el cliente fundamental por razones obvias de parentesco funcional y temático. Del mismo modo, la relación con los organismos españoles tiende a crecer con fuerza, ya que estos centros encuentran en nuestras bibliotecas un complemento útil a sus recursos bibliográficos. En la relación con las empresas y los centros extranjeros, la tendencia del crecimiento anual es uniforme y controlada, sin duda debido a que en este ámbito el CINDOC mantiene su papel de centro exclusivo.

En cuanto a las transacciones internas del CSIC, hay que deslindar en primer lugar las que las bibliotecas realizan entre sí, de las que realizan con el CINDOC. Aunque no contamos con datos del CINDOC, por la información aportada por las bibliotecas sabemos que su actividad sigue siendo muy importante, pero esta relación poco a poco se va matizando hacia un comportamiento más lógico y menos dependiente. Así, la actividad del CINDOC supone actualmente el 57 % del total de transacciones internas, frente al 68 % que

representaba en el año 93.

Además, si analizamos la relación CINDOC-bibliotecas, comprobamos que, como puede verse en el siguiente gráfico, la dependencia de las bibliotecas al CINDOC es cada vez menor, es decir, que acuden menos a él como centro intermediario porque tienden a resolver sus demandas con más soltura, y que, por el contrario, el CINDOC sigue necesitando, lógicamente, abastecerse de los fondos de las bibliotecas para su papel de suministrador.

TRANSACCIONES CON EL CINDOC			
	1992	1993	1994
Peticiones recibidas	1862	7263	14533
Peticiones solicitadas	1778	4938	7745
TOTAL	3640	12201	22278

Respecto a las transacciones que realizan las bibliotecas entre sí, hemos optado por agruparlas según el área temática a la que pertenecen, para poder distinguir los sectores más dinámicos.

TRANSACCIONES INTERNAS				
Áreas	Códigos	1992	1993	1994
Biología y Biomedicina	BIO	216	1075	4197

Ciencias de los Materiales	MAT	119	222	1332
Ciencia y Tecnología de los Alimentos	ALI	168	319	789
Ciencias Agrarias	AGR	365	764	2156
Física y Tecnologías Físicas	FIS	145	278	920
Química y Tecnologías Químicas	QUI	157	514	1975
Humanidades y Ciencias Sociales	HUM	95	629	1223
Informática, Documentación y Bibliotecas	DOC	11	50	113
Recursos Naturales	REC	1255	1785	4006
TOTAL		2531	5634	16711

Dos son las áreas que destacan desde el principio: la de *Biología y Biomedicina*, y la de *Recursos naturales*. La primera porque se trata de del sector más punta de investigación en el CSIC, y la segunda por la gran cantidad de centros especializados en esta materia con los que cuenta el organismo. Las dos áreas emergentes son la de *Ciencias Agrarias* y la de *Química y Tecnologías químicas*. Llama especialmente la atención la baja actividad del sector de *Informática, Documentación y Bibliotecas*, pero hay que aclarar que el centro más importante de este área es el CINDOC que, por razones obvias, ha aparecido desglosado. Merece destacar la positiva evolución que están siguiendo los centros del área de *Humanidades y Ciencias Sociales*, que tradicionalmente han sido los que menor movimiento han reflejado. Esto se debe, sin duda, al esfuerzo que la mayor parte de ellos está realizando actualmente por modernizar y agilizar sus estructuras y sus modos de trabajo.

Por último, se aprecia en el gráfico anterior un crecimiento extraordinario del total de transacciones entre las bibliotecas de la red, que ha aumentado en un 560'2 %, fruto de la mejora de las comunicaciones, la consolidación y optimización de los catálogos colectivos, y el esfuerzo llevado a cabo por normalizar y unificar los procedimientos. Este es, sin duda, un claro índice de que por fin la mayoría de las bibliotecas se sienten miembros activos de la red.

Conviene puntualizar que todo lo dicho hasta ahora concierne a la red en su conjunto, pero no es en absoluto real en lo que se refiere a cada una de las bibliotecas del CSIC. De los datos específicos por centro(7), se observa claramente que no hay un desarrollo homogéneo de todos ellos, como ya decíamos en la introducción. Como botón de muestra, basta saber que hay una biblioteca que destaca por su gran actividad en relación con el resto, la del *Centro de Investigación y Desarrollo de Barcelona*, que ella sola realiza en 1994 5.486 transacciones, lo que representa el 9 % del total. Hay otros seis centros(8) que realizan entre 3.000 y 4.000 transacciones anuales, con lo que casi la mitad de los movimientos se realizan únicamente en siete centros, exactamente el 41'3 % del total, lo que deja a la mayoría de los centros con una media de 809 transacciones por biblioteca al año, cifra sensiblemente inferior a la general estimada en 1.190.

Datos generales de 1994

Si nos detenemos a analizar los datos globales de la última campaña, la realizada en el año 1994, podemos también descubrir otros datos interesantes.

DATOS GLOBALES 1994						
	Andalucía	Cataluña	Madrid	Valencia	Rs. España	TOTAL
FOTOCOPIAS						
Peticiones recibidas	7822	5105	19295	888	1622	34732
del CSIC	2491	2129	13164	576	1120	19480
de centros externos	5331	2976	6131	312	502	15252
Peticiones solicitadas	2191	4603	7013	1637	2923	18267

al CSIC	1896	3167	6330	1361	2916	15670
a centros externos	295	1436	683	276	7	2697
PRÉSTAMOS
Peticiones recibidas	501	173	5609	19	30	6332
del CSIC	232	129	5043	8	16	5428
de centros externos	269	44	566	11	14	904
Peticiones solicitadas	103	178	869	6	107	1263
al CSIC	77	79	806	6	106	1074
a centros externos	26	99	63	0	1	189
TOTAL	10617	10059	32786	2550	4682	60694

En primer lugar, destaca el hecho antes apuntado de que la Red de Bibliotecas del CSIC es básicamente un centro suministrador, siendo las peticiones recibidas el 67'7 % del total de transacciones realizadas, como puede ver en el siguiente gráfico.

De hecho, sólo en Valencia y en el resto de España se observa un predominio general de peticiones solicitadas de fotocopias, probablemente debido a que se trata de centros más pequeños, que acuden con frecuencia a bibliotecas paralelas de Madrid y Barcelona. En el resto de las zonas, salvo en Cataluña donde hay mayor equilibrio, la mayoría de las bibliotecas ejerce un papel más bien pasivo, ya que el servicio responde fundamentalmente a la demanda, lo cual induce a pensar que las bibliotecas, de momento, se dedican básicamente a explotar sus colecciones.

Como se aprecia en el gráfico anterior, el préstamo de originales, aunque ha experimentado un gran crecimiento en el año 94, sigue siendo una actividad minoritaria respecto al tráfico de fotocopias. En este aspecto tiene mucho ver el peso fundamental de las revistas científicas como fuente principal en la investigación especializada, y la ventaja que supone el contar con un catálogo colectivo de revistas completo y de actualización corriente. De todas formas, es indudable que el desarrollo de las bibliotecas de Humanidades tendrá que alterar esta proporción en el futuro.

En cuanto a con quien se interacciona, es evidente que la mayor actividad se ejerce dentro del CSIC, el 71'4 % del total de transacciones se realizan entre las bibliotecas o con el CINDOC. Del 28'6 % restante, la relación con las bibliotecas universitarias es la abrumadoramente mayoritaria, ya que supone el 62'3 % del mismo.

TOTAL DE TRANSACCIONES			
	Peticiones recibidas	Peticiones solicitadas	TOTAL
Centros			
Universidades españolas	8806	970	9776
Organismos españoles	1862	1309	3171
Empresas	1538	33	1571
Centros del extranjero	241	827	1068
CINDOC	14533	7745	22278
Bibliotecas del CSIC	8769	7942	16711
TOTAL	35749	18826	54575

Sin embargo, como puede constatarse en el gráfico siguiente, las bibliotecas del CSIC actúan básicamente como receptores, en gran parte debido a la riqueza y especialización de sus fondos, pero también por falta de la suficiente iniciativa para acudir a centros externos, y la dependencia del CINDOC que sigue utilizándose como intermediario.

En el tráfico interno de la red, el siguiente gráfico ratifica las tendencias ya apuntadas. Nótese que casi la mitad de las transacciones las realizan los centros de las dos áreas más dinámicas.

TRANSACCIONES INTERNAS POR AREAS TEMATICAS				
Areas	Códigos	Peticiones recibidas	Peticiones solicitadas	TOTAL

Biología y Biomedicina	BIO	2329	1868	4197
Ciencia de los Materiales	MAT	1042	290	1332
Ciencia y T. de los Alimentos	ALI	387	402	789
Ciencias Agrarias	AGR	1093	1063	2156
Física y T. Físicas	FIS	558	362	920
Química y T. Químicas	QUI	693	1282	1975
Humanidades y CC. SS.	HUM	561	662	1223
Inf., Doc., y Bibliotecas	DOC	42	71	113
Recursos Naturales	REC	2064	1942	4006
TOTAL	.	8769	7942	16711

Dada la imposibilidad de descender a más detalles, hemos querido apuntar algunos datos de calidad a la evaluación global del servicio de préstamo interbibliotecario en las bibliotecas del CSIC, como la tasa de respuesta y una estimación económica aproximada.

La tasa de respuesta corresponde a los formularios de 43 de las bibliotecas que han contestado, es decir, de aquellas que nos han enviado alguna cifra de peticiones rechazadas, ya que hemos desestimado las que no daban dato o éste resultaba igual a cero, por entender que no son completamente fiables. Esto quiere decir que la tasa de respuesta será, seguramente, un poco más alta de lo indicado

TASA DE RESPUESTA			
	Peticiones recibidas	Peticiones rechazadas	Tasa de respuesta
de centros del CSIC	18211	1260	93,5
de centros externos	15032	1005	93,7
TOTAL	33243	2265	93,6

Como se ve en los gráficos anteriores, para un total de 33.243 peticiones recibidas en estas 43 bibliotecas, la tasa de respuesta es de un 93'6 %, no existiendo diferencias apreciables entre la tasa de las recibidas del CSIC (93'5 %) y las recibidas de otros centros (93'7 %). Esto nos indica el alto nivel de fiabilidad y actualización de los catálogos colectivos, en línea o en Cd-Rom, que es la fuente utilizada para la selección de las referencias bibliográficas tanto por las bibliotecas de la red, como por las externas.

TASA DE RESPUESTA POR AREAS TEMATICAS				
Area	Codigos	Peticiones recibidas	Peticiones rechazadas	Tasa de respuesta
Biología y Biomedicina	BIO	7244	195	97,4
Ciencia de los Materiales	MAT	840	38	95,5
Ciencia y T. de los Alimentos	ALI	3752	146	96,2
Ciencias Agrarias	AGR	485	77	85
Física y T. Físicas	FIS	3002	82	97,3
Química y T. Químicas	QUI	5006	64	98,8
Humanidades y Ciencias Sociales	HUM	5474	635	88,4
Recursos Naturales	REC	9251	974	89,5

Si desglosamos estas tasas por áreas temáticas, observamos que las más altas corresponden a las bibliotecas de ciencia y tecnología, desde un 95'5 % de respuesta en *Ciencia de los Materiales* a un 98'8 en *Química y Tecnologías químicas*. Estas bibliotecas coinciden con las de mayor volumen en el servicio de fotocopias de revistas, mientras que la tasa es más baja en aquellas bibliotecas que reciben un mayor número de peticiones de monografías y de fondo más antiguo, sujeto a mayores restricciones en el

préstamo y mayor indeterminación descriptiva en las fuentes. Estas bibliotecas son, claro está, las de las *Humanidades y Ciencias Sociales*, con un 88'4 % de tasa, y las históricas, como la del *Museo Nacional de Ciencias Naturales* o el *Real Jardín Botánico*. El caso del área de *Ciencias Agrarias*, sin embargo, corresponden con bibliotecas más aisladas geográficamente y, debido a ello, con políticas de préstamo más restrictivas.

En cuanto a la estimación económica de este servicio, tenemos que limitarnos a apuntar tan sólo algunos datos referidos a movimientos de dinero. Haciendo una estimación ajustada a las actuales tarifas(9), se ha pasado de un movimiento anual estimado en 374.322 ptas. por biblioteca en el año 1992, a 595.039 ptas. en el año 1994, ya que el movimiento económico general crece en estos tres años en un 414 %, desde 5.904.500 ptas. en el 92, a 30.347.000 ptas. en el 94.

Más relevante es la evolución en el margen de beneficio económico, que se estima en 71.536 ptas. por biblioteca en 1992, hasta las 210.137 ptas. de 1994. Hay que aclarar que de este beneficio económico solo revierte a cada biblioteca el 40 % de lo recaudado en las transacciones con centros externos, ya que las transacciones internas se hacen mediante cuentas de compensación, cuyo beneficio económico se negocia como incremento del presupuesto anual de cada centro.

Conclusiones

Debido a las especiales características de esta evaluación, nos ha sido imposible hacer una verdadera evaluación cualitativa, ya que esto hubiera supuesto tener en cuenta todas las variables (costes, rapidez, satisfacción del usuario, etc.) en cada uno de los 51 centros que intervienen. Creemos, sin embargo, que los datos aportados sí permiten extrapolar conclusiones sobre la calidad del servicio del préstamo interbibliotecario en las bibliotecas del CSIC.

- En primer lugar, hay que decir que la actividad de las Bibliotecas del CSIC en el ámbito nacional no es nada desdeñable. Según un reciente estudio llevado a cabo para ANABAD por un equipo de especialistas(10), - en el que no están incluidos los datos de nuestras estadísticas, aunque sí datos parciales de algunas de nuestras bibliotecas - se puede afirmar que en España se realizan al menos 200.000 transacciones de préstamo interbibliotecario, lo que indica que nuestras cifras - tomando tan solo los datos referidos a documentos suministrados, que son 41.604 - tienen un peso relevante. Si tomamos en cuenta los datos aportados por centros específicos de características similares a los nuestros, vemos que nuestra actividad es muy superior a cualquiera de ellos. Por ejemplo, la *Biblioteca de la Universidad de Barcelona*, centro pionero en esta actividad en España, mueve al año un total de 42.380 transacciones (tanto de documentos solicitados como suministrados), y la *Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*, por citar otro centro de gran envergadura, mueve en total 15.760 transacciones.

- Por fin podemos decir que este servicio está consolidado en las bibliotecas del CSIC, ya que se ha convertido en una actividad cotidiana en la mayoría de ellas, aunque la participación sigue siendo muy desigual. Existe un tráfico muy fluido entre las bibliotecas, lo que favorece la explotación de los recursos

bibliográficos propios de la red, y contribuye a la cohesión de la misma.

- La relación con el CINDOC es cada vez más clara, sólo se acude a él para solventar las peticiones externas, y se intenta proporcionar una respuesta más eficaz a su demanda.

- En cuanto a la relación con otros centros, siendo cada vez mayor, es todavía muy pobre, probablemente porque, por inercia histórica, el CINDOC sigue actuando como intermediario. Sin embargo, cada vez más los centros externos acuden directamente a las bibliotecas al encontrar en muchas de ellas un servicio ágil y eficaz. En este sentido, contamos con la ventaja de que nuestros catálogos tienen una amplia difusión, lo que permite a los centros ajenos a la red hacer sus peticiones sobre seguro y con la identificación más completa.

- La calidad del servicio varía en los distintos puntos, es decir, es diferente dependiendo de la biblioteca de que se trate. Pero lo cierto es que la tasa de respuesta es elevada, y la rapidez empieza a ser bastante aceptable. Queda pendiente el capítulo de analizar la demanda potencial, y abrir los canales oportunos para conseguir la máxima satisfacción de nuestros usuarios.

- Podemos, por tanto, felicitarnos de la magnífica evolución que este proyecto ha seguido, ya que la mejora del servicio incrementará en el futuro la demanda y nos dará el bagaje y la experiencia necesaria para responder con calidad. Este triunfo, sin embargo, no debe hacernos olvidar cuáles son nuestros puntos débiles:

- No todas las bibliotecas del CSIC están activas, aun quedan algunos centros que permanecen en las famosas listas negras del sector.

- Tenemos que rentabilizar nuestro éxito de respuesta para generar nuestra propia demanda, de forma que nos permita ampliar nuestros horizontes y proporcionar a nuestros usuarios naturales el acceso a todas sus necesidades de información. Esto exigirá que establezcamos los canales oportunos para conocer estas necesidades y aprendamos a movernos por los ámbitos necesarios.

- Aunque hemos empezado a acostumbrarnos a controlar este servicio, debemos ir más allá, e intentar hacer un seguimiento cualitativo del mismo, para detectar los problemas que debemos solventar. En este sentido esperamos iniciar un nuevo proyecto-piloto que permita evaluar de forma exhaustiva la calidad del préstamo interbibliotecario en un grupo de bibliotecas que representen al total de la red.

Notas

1. Actualmente son 85, pero su número varía dependiendo de la creación, fusión o disolución de sus centros.

2. Estos datos corresponden al 4 de julio de 1995.

3. Esta regulación era meramente orientativa ya que no contaba con la aprobación oficial del organismo.

4. Solo cumplieron el compromiso 12 bibliotecas.

5. Los datos relativos a 1995, lógicamente, todavía no están cerrados.

6. La comparación se ha establecido únicamente entre los datos referidos a la campaña de 1993 y los de la campaña de 1994, ya que en 1992 el escaso número de bibliotecas participantes impide hacer el reparto por zonas geográficas.

7. Estos datos aparecen reflejados en las estadísticas que publicamos cada año, y no se han incluido aquí por su dilatada extensión.

8. El *Centro de Investigaciones Biológicas*, el *Centro de Ciencias Medioambientales*, el *Museo Nacional de Ciencias Naturales*, y el *Instituto de Química Física "Rocasolano"*, todos ellos en Madrid y la *Estación Biológica de Doñana* y el *Instituto de la Grasa* en Sevilla.

9. Téngase en cuenta que hasta este año cada biblioteca aplicaba sus propias tarifas, aunque muchas de ellas seguían las marcadas por el CINDOC.

10. *El servicio de préstamo interbibliotecario en España* es un informe realizado por M^a Jesús López Manzanedo de la Biblioteca Nacional, Ana Goas Paz de la Universidad Carlos III de Madrid, y Manuela Vázquez Valero del CINDOC que todavía no ha sido editado.

11. En el año 1991 la Unidad de Coordinación de Bibliotecas concedió un presupuesto especial de 500.000 ptas. a cada una de las quince bibliotecas comprometidas, para la mejora y actualización de sus bibliotecas de referencia, y se han organizado varios cursos formación en el uso de fuentes de información especializadas.

12. Los seis catálogos universitarios más consultados son por orden de preferencias: el de la *Universidad Complutense de Madrid*, el de *Universidad Autónoma de Madrid*, el de la *Universidad Politécnica de*

Cataluña, el de la Universidad de Barcelona y el de la Biblioteca Nacional.

